



**Swiss Fashion Stores**  
Le Réseau de la Mode  
former. conseiller. unir.

# fastex

Informations de l'association professionnelle

## POINT DE VUE



Photo: zig

## Le conseil – pour quelles raisons et à quelle fin ?

Chers professionnels de la mode !

Qu'en penses-tu ? Que dis-tu de cette proposition ? Crois-tu que ma décision soit bonne ? Autant d'interrogations adressées à un partenaire, un frère ou une sœur, des parents ou amis, lorsque nous sommes en quête de conseils face à un problème personnel exigeant la prise d'une décision. Dans le domaine professionnel, nous nous tournons plutôt vers les spécialistes auxquels nous pouvons accorder notre confiance. Au cours des deux dernières années, Swiss Fashion Stores

**« Un conseil de qualité à votre portée ! »**

(SFS) a apporté son aide à 11 entreprises dans la résolution de problèmes divers – changement de

génération, dégradation du site d'implantation, mutation, augmentation du loyer, questions de gestion économique, développement ou réduction de la taille du magasin, remaniement de l'assortiment ou vente de l'entreprise. Pour l'ensemble de ces établissements, nous avons pu trouver des solutions concrètes et avisées.

Si vous deviez être confronté à des problèmes de cet ordre, n'hésitez pas à vous adresser au centre de compétences SFS. Association leader de votre secteur, SFS s'engage à vous fournir des prestations de conseil efficaces et avantageuses. Et ces conseils seront suivis d'actes car SFS entend entreprendre tout ce qui est en son pouvoir pour contribuer à vous assurer un avenir réussi en dépit d'un environnement de plus en plus difficile.

N'hésitez donc pas à solliciter les services du secrétariat SFS. Prenez contact avec nous par téléphone au 058 249 20 73 ou par e-mail à l'adresse suivante : [office@swiss-fashion-stores.ch](mailto:office@swiss-fashion-stores.ch).

*Bien à vous, Sigi Uetz, Président*



Photo: zig

Le store check offre des pistes de réflexion et favorise l'innovation.

## CONSEIL

## Le store check – pour faire progresser les ventes

**Douze membres de Swiss Fashion Stores (SFS) ont déjà mis à profit l'offre spéciale de store check de la société Umdasch Shopfitting. Identifier les potentiels d'amélioration, tel est l'objectif visé. L'offre spéciale proposée aux membres de SFS est encore valable jusqu'à fin 2015.**

Dans le cadre du store check, Umdasch Shopfitting analyse tout d'abord la situation réelle. Elle évalue ensuite les résultats, puis remet un rapport au client. Pour le propriétaire du magasin, l'objectif est d'accroître son chiffre d'affaires par une hausse de la fréquentation et des ventes.

Avec les 12 store checks réalisés, Umdasch a pu proposer des pistes de réflexion et d'inspiration aux membres de SFS en vue d'éventuels changements. Ces store checks ayant été exécutés à très court terme, aucun projet concret n'en a encore résulté.

Toute transformation de magasin requiert en effet des délais de planification ainsi qu'un budget approprié. Pour 2016, la réalisation de certains projets, qui pourront reprendre les résultats d'analyse livrés par Umdasch, est néanmoins prévue. Les réactions et suggestions d'Umdasch ont été accueillies

favorablement et avec une grande ouverture d'esprit par les membres de SFS concernés. Les pistes de réflexion ont été très appréciées.

L'offre de réalisation d'un store check d'une valeur de CHF 2000 au prix de CHF 250 seulement est encore valable jusqu'à fin 2015 pour les membres de SFS.

**Umdasch Shopfitting AG**  
Suhlerstrasse 57, 5036 Oberentfelden  
062 737 25 25  
switzerland@umdasch-shopfitting.com  
www.umdasch-shopfitting.com

**UMDASCH**  
SHOPFITTING

space  
for  
people

## Progression des dépenses dans le secteur de l'habillement

**Le Forschungszentrum für Handelsmanagement de l'Université de St-Gall a publié les tendances relevées dans le commerce de détail de l'habillement en Suisse en 2015 en termes de consommation. Cette étude fournit de précieuses indications pour ce secteur.**

- Tendance en termes de dépenses : tendance générale en hausse. Augmentation des dépenses vestimentaires chez les hommes et nette réduction chez les femmes.
- Confiance : en progression à l'égard du personnel de vente. Toutefois, régression de la confiance à l'encontre des informations figurant dans la presse écrite.
- Choix du magasin : le caractère innovant et la qualité de l'offre de produits constituent les facteurs primordiaux.
- Conseil : importance en recul pour les jeunes clients.
- Commerce spécialisé local : importance en forte progression.
- Valeurs sociales et écologiques : perte d'importance, néanmoins maintien à un niveau élevé.
- Marques : accroissement de leur importance dans les achats vestimentaires.

- Comparaison sectorielle : dans le secteur de l'habillement, c'est généralement l'Experience Shopping qui prédomine.
- Internet : développement en tant que canal d'information et de vente.
- Services : pour les achats vestimentaires, les consommateurs attendent un service exhaustif.

### FORMATION

## Examen critique du coût des cours interentreprises

Ces dernières semaines, Swiss Fashion Stores (SFS) a été contactée à plusieurs reprises au sujet de la hausse des coûts des cours interentreprises. Depuis août 2014, ces cours relèvent de la responsabilité de « Swiss Men Women Stores (SMWS) ». Concrètement, cela signifie notamment que cette association fixe le prix des différents modules de cours.

Certaines entreprises déplorent que le coût des cours ait augmenté de 10 à 20 pour cent en comparaison avec l'ancienne organisation par SFS. En conséquence, elles se posent la question de savoir si, compte tenu de l'ensemble des réglementations et des coûts, elles continueront à l'avenir à embaucher des apprenants.

SFS est conventionnellement associée à la formation dans le secteur textile. Elle a notamment le droit de nommer des délégués au sein de la Commission de la formation professionnelle de la Branche pour la formation et les examens textiles. Suite à l'augmentation du coût des cours, SFS est déjà intervenue auprès de différentes instances et a exposé les arguments des entreprises formatrices. A l'avenir, SFS maintiendra son engagement afin qu'une formation de qualité soit dispensée et que le rapport prix-prestations soit suffisamment équilibré pour qu'aucune entreprise ne soit contrainte de réduire son offre de places de formation – tout particulièrement dans cette période difficile, marquée par des baisses importantes de chiffres d'affaires et donc une forte pression sur les marges.

SFS est bien consciente du fait que l'avenir du secteur textile, et notamment de la mode et du commerce de détail en textiles, dépend étroitement du degré de motivation et de qualification de ses collaborateurs. SFS propose donc régulièrement des cours de formation de base et continue qui leur sont destinés, et entend encore élargir cette offre à l'avenir.

Nous vous conseillons, à ce propos, de consulter l'article figurant dans le présent numéro de fastex sur le 5<sup>e</sup> Forum des cadres SFS.

### MISE EN RÉSEAU

## Des paroles aux actes, au 5<sup>e</sup> Forum des cadres SFS

**Il ne se passe guère de journée sans que les médias publient de mauvaises nouvelles sur l'évolution de la consommation ou la baisse des chiffres d'affaires. Swiss Fashion Stores a bien conscience qu'en ces temps difficiles, il est du devoir de toute association de proposer des solutions à ses membres pour qu'ils puissent faire face à leurs problèmes et relancer leurs ventes. Le Forum des cadres SFS d'octobre 2015 fournit des réponses.**

Le 5<sup>e</sup> Forum des cadres SFS s'est tenu le 13 octobre 2015 dans les locaux de la société Umdasch Shopfitting. Lors de ce forum, la fidélisation du client a été thématiquée sous différents angles, l'objectif étant de fournir aux participants des indications, instruments et conseils concrets, applicables au quotidien, qui leur permettent d'améliorer cette fidélisation dans leur magasin.

Le nouveau directeur de la société Umdasch Shopfitting, Andreas Küssner, a tenu un exposé intitulé « Wie wird aus meinem Kunden ein treuer Fan? » sur ce thème. En s'appuyant sur les notions de sécurité, de communauté,



Entretien animé : parmi les participants, le contenu des interventions fournit matière à discussion.



Lors du Forum des cadres, Andreas Küssner a tenu un exposé sur le thème de la fidélisation de la clientèle.

d'identification et d'avantage, Andreas Küssner a su montrer, au fil des différentes étapes de travail, quels étaient les facteurs de réussite caractérisant un système performant en la matière. Ni remèdes miracles, ni grands investissements ! Ce qui est essentiel, ce sont une communication personnelle et sympathique, ainsi qu'un conseil professionnel et compétent du client.

Andreas Küssner a par ailleurs présenté « Vignette », un nouveau concept d'aménagement mobile pour la présentation de la marchandise qui peut être loué pour une période déterminée. SFS apportera son soutien à ce concept et prendra en charge une partie des coûts de mise en œuvre pour ses membres. L'objectif est de créer une plus-value pour le client, et de générer des ventes supplémentaires grâce à une meilleure présentation des produits et à une meilleure communication avec le client. Selon différentes études de marketing, il est entre cinq et huit fois plus coûteux de conquérir un nouveau client que d'en conserver un ancien. Au terme de l'exposé d'introduction, trois exemples concrets issus du cercle des participants ont été présentés sur le thème de la fidélisation et du suivi des clients. Ils ont clairement démontré qu'un excellent résultat pouvait être obtenu moyennant un investissement financier relativement modeste. Dans le cadre de la manifestation, l'attention des participants a été attirée sur le store check que la société Umdasch propose aux entreprises affiliées à SFS. Grâce à cette analyse, au financement de « Vignette » et à une offre très élargie de conseils en gestion d'entreprise, la SFS se positionne actuellement avec succès pour pouvoir continuer à soutenir activement ses membres.

# Aux membres de SFS, SWICA accorde des rabais attractifs sur les primes d'assurance

Dans le cadre du contrat collectif avec SWICA, les membres de Swiss Fashion Stores (SFS) bénéficient de rabais attractifs sur différentes primes d'assurances complémentaires d'importance majeure. SWICA apporte par ailleurs une contribution élevée aux activités de promotion de la santé.

Outre d'autres avantages, les membres de Swiss Fashion Stores bénéficient de rabais sur les primes de l'assurance complémentaire d'hospitalisation HOSPITA et de l'assurance complémentaire COMPLETEA TOP. Ces deux assurances

garantissent une protection étendue et comblent d'éventuelles lacunes de l'assurance obligatoire de base.

L'assurance complémentaire d'hospitalisation couvre le supplément

**« Ces deux assurances garantissent une protection étendue et comblent d'éventuelles lacunes de l'assurance obligatoire de base. »**

de coût occasionné par les traitements dispensés dans des cliniques hors canton. Elle propose par ailleurs le libre choix du médecin et des temps d'attente réduits en cas d'opérations planifiables. COMPLETEA TOP est une assurance performante pour la couverture des thérapies de médecine complémentaire. Elle prend également en charge les médicaments qui ne sont pas remboursés par l'assurance de base, préparations homéopathiques, phytothérapeutiques et anthroposopiques comprises.



## Mettez à profit les avantages du partenariat entre SWICA et Swiss Fashion Stores :

- Rabais sur les primes d'assurances complémentaires d'importance majeure
- Solutions d'assurance pour les PME
- Assurance internationale pour expatriés
- Prestations de gestion de la santé en entreprise
- Care Management compétent
- Service de conseil téléphonique santé24.

Pour plus d'informations, consultez notre site : [www.swica.ch/fr-ch/entreprises/avantages-swica](http://www.swica.ch/fr-ch/entreprises/avantages-swica)

**SWICA Organisation de santé,  
Direction générale Berne, Monbijoustrasse 16  
Case postale, 3001 Berne  
Téléphone 031 388 11 44 ou  
e-mail [ricardo.mas@swica.ch](mailto:ricardo.mas@swica.ch)**



**Swiss Fashion Stores**  
Le Réseau de la Mode  
former. conseiller. unir.

### Editeur et secrétariat

Swiss Fashion Stores SFS  
c/o KPMG AG, Hofgut, 3073 Gümligen  
Tél. 058 249 20 73, fax 058 249 76 96  
Courriel : [office@swiss-fashion-stores.ch](mailto:office@swiss-fashion-stores.ch)  
[www.swiss-fashion-stores.ch](http://www.swiss-fashion-stores.ch)

### Directeur

Armin Haymoz  
Swiss Fashion Stores SFS  
c/o KPMG AG, Hofgut, 3073 Gümligen  
Tél. 058 249 20 65, fax 058 249 76 96  
Courriel : [ahaymoz@kpmg.com](mailto:ahaymoz@kpmg.com)

### Rédaction, Communication

Lukas Zemp und Tabea Bützer

### Maquette

Lorenz Jaggi

consign – identity communication design AG  
Helvetiastrasse 5, Postfach, 3000 Bern 6  
Tél. 031 351 84 84, fax 031 351 86 86  
Mail: [jaggi@consign.ch](mailto:jaggi@consign.ch)

### Impression et expédition

Swiss Fashion Stores SFS

Nous remercions Swiss Card AECS SA et ADUNO pour le soutien.

**ADUNO**

Notre partenaire pour Mastercard, Visa et Maestro



Notre partenaire pour AE Cards